

بررسی نگرش آسیب‌دیدگان در مورد عملیات امدادی جمعیت هلال‌احمر در زلزله استان آذربایجان شرقی مرداد ۱۳۹۱

سید صمد آقامیری^۱، حامد فرساد^۲، نادر اویمی^۳، زینب کاوه‌فیروز^۴، زهرا آجرام^۵، اشرف‌سادات موسوی^۶، لیلا ذکریائی^۷، زهرا زارع‌طوسی^۸، نصیبه نورالهی^۹

۱. نویسنده مسئول: MD، رئیس مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی هلال‌ایران
 ۲. MD، معاون پژوهش مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی هلال‌ایران
 ۳. کارشناس ارشد، مدیر امور پژوهشی، مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی هلال‌ایران
 ۴. دکترای جمعیت‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران، عضو هیأت علمی مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی هلال‌ایران
 ۵. کارشناس ارشد، مدیر امور ارتباطات و اطلاعات علمی، مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی هلال‌ایران
 ۶. کارشناس ارشد، مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی هلال‌ایران
 ۷. کارشناس مسئول، مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی هلال‌ایران
 ۸. کارشناس مسئول، مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی هلال‌ایران
 ۹. کارشناس مسئول، مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی هلال‌ایران
 دریافت: ۹۲/۲/۱ پذیرش: ۹۲/۴/۱۵

چکیده

مقدمه: با توجه به آسیب‌پذیری کشور نسبت به حوادث، لزوم برنامه‌ریزی و انجام اقداماتی در راستای کاهش اثرات و پیامدهای آن ضروری به نظر می‌رسد. یکی از این اقدامات، انجام فعالیت‌های مطالعاتی در این زمینه بوده و در این بین استفاده از نظرات و تجربیات امدادگران، آسیب‌دیدگان و افراد درگیر با حادثه بسیار مؤثر می‌باشد. لذا در این پژوهش در نظر است تا با نظرسنجی از آسیب‌دیدگان، به نقاط ضعف و قوت عملیات امدادی جمعیت هلال‌احمر در منطقه زلزله‌زده استان آذربایجان شرقی دست یافت.

روش‌ها: بررسی حاضر به روش پیمایشی به انجام رسیده و یک بررسی توصیفی - تحلیلی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه مردم آسیب‌دیده شهرستان‌های اهر، هریس و ورزقان بوده است. روش نمونه‌گیری

مطبق بوده است. بر اساس فرمول کوکران، نمونه تحقیق شامل ۴۹۱ نفر از مردم آسیب‌دیده ساکن در نقاط شهری و روستایی شهرستان‌های اهر، هریس و ورزقان بوده است. کل جمعیت شهرستان‌های مذکور براساس سرشماری سال ۱۳۸۵، برابر با ۲۶۳۶۳۹ نفر است. این نمونه با درجه اطمینان ۹۵ درصد و میزان اشتباه مجاز (دقت احتمالی مطلوب) ۰/۰۵ محاسبه شده است.

یافته‌ها: براساس یافته‌های تحقیق می‌توان استنباط کرد که عملکرد امدادگران در حوزه‌های توزیع اقلام مورد نیاز و نیز خدمات درمانی و کمک‌های اولیه در سطح خوبی ارزیابی شده است. تعداد قابل‌توجهی از آسیب‌دیدگان از عملکرد امدادگران رضایت داشته‌اند. تقریباً نیمی از مردم در مورد تأمین مایحتاج اولیه راضی بوده‌اند. اکثر آسیب‌دیدگان از نحوه توزیع آب آشامیدنی و دسترسی به آن راضی بودند. تقریباً نیمی از افراد، نحوه توزیع چادرهای امدادی و نحوه اسکان اضطراری را در سطح خوبی ارزیابی کردند.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج تحقیق به نظر می‌رسد در مجموع عملکرد جمعیت هلال‌احمر با توجه به حجم و گستره وسیع حادثه، به خصوص در مورد توزیع اقلام مورد نیاز مردم و خدمات بهداشتی و درمانی بسیار خوب بوده است. با توجه به نتایج تحقیق که رضایت مردم در محور وضعیت بهداشتی تقریباً متوسط بوده است، پیشنهاد می‌شود برنامه‌ریزی جامع‌تری در حوزه خدمات بهداشتی از سوی جمعیت هلال‌احمر صورت گیرد. از سوی دیگر، با توجه به اینکه تقریباً یک سوم شهروندان ایرانی در مناطق روستایی ساکن هستند، باید برای این تعداد قابل توجه به منظور کاهش آسیب‌پذیری و افزایش خدمات، برنامه‌ریزی صورت گرفته و در صورت وقوع حادثه تصمیم‌های لازم اتخاذ شود.

کلمات کلیدی: نظرسنجی، آسیب‌دیدگان، عملیات امدادی

مقدمه

زلزله از جمله پدیده‌هایی است که به هنگام وقوع، جامعه را با مخاطرات و نابسامانی‌های مختلف مواجه می‌سازد و اختلالاتی در ساختار و امور جامعه به دنبال می‌آورد (۱) ایران از جمله کشورهای آسیب‌پذیر در مقابل سوانح طبیعی است. با بررسی آمارهای رسمی کشور، ایران متحمل حوادث متنوع اعم از زلزله، سیل، خشکسالی و سایر حوادث طبیعی و انسان‌ساخت بوده‌است. (۱ و ۲) در این راستا می‌توان به زلزله عصر روز شنبه ۲۱ مرداد ماه ۱۳۹۱ اشاره کرد که در ساعت ۱۶:۵۳، زمین‌لرزه‌های با بزرگای ۶.۲ در مقیاس ریشتر شهرستان اهر و حدود ۱۰ دقیقه بعد و در ساعت ۱۷:۰۴ دومین زلزله با بزرگای ۶/۳ در مقیاس ریشتر این شهر و شهرهای اطراف آن از جمله ورزقان را لرزاند. کانون اصلی زمین‌لرزه، گسل جنوب‌غربی شهرستان اهر بود که خسارت‌های فراوانی به اماکن مسکونی، تجاری، اداری و... شهرستان‌های اهر، هریس و ورزقان وارد کرد. در منابع داخلی خبری، تعداد جان‌باختگان این زلزله بیش از ۳۰۰ نفر و تعداد مصدومین نیز در حدود ۵۰۰۰ نفر گزارش شد. ۳۰۰ روستا به شدت ویران شده و بیش از ۸۷ هزار زلزله‌زده اسکان داده شدند. (۳) با توجه به آسیب‌پذیری کشور، لزوم برنامه‌ریزی و انجام اقداماتی در راستای کاهش اثرات و پیامدهای ناشی از حوادث ضروری به نظر می‌رسد. یکی از این اقدامات، انجام فعالیت‌های مطالعاتی در این زمینه و در این بین، استفاده از نظرات و تجربیات امدادگران، آسیب‌دیدگان و افراد درگیر در حادثه است. عملیات نجات شامل جستجو

و دسترسی و دستیابی، تثبیت و رهاسازی، ارائه کمک‌ها و خدمات اولیه پزشکی و انتقال فرد آسیب‌دیده به مراکز درمانی است؛ عملیات امداد به مجموعه کمک‌های اضطراری به آسیب‌دیدگان حوادث و سوانح از جمله تغذیه و فراهم کردن سرپناه اضطراری و امکانات زیستی است. درکل، این وظایف هر مجموعه یا دستگاهی است که می‌خواهد یک عملیات امداد و نجات صحیح و اصولی انجام دهد. (۴) لذا در این پژوهش در نظر است تا با نظرسنجی از آسیب‌دیدگان، به نقاط ضعف و قوت عملیات امدادی جمعیت هلال‌احمر در منطقه زلزله‌زده استان آذربایجان شرقی دست یافت تا در آینده مشکلات را رفع کند.

روش‌ها

بررسی حاضر به روش پیمایشی به انجام رسیده و یک بررسی توصیفی-تحلیلی است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه مردم آسیب‌دیده شهرستان‌های اهر، هریس و ورزقان است. روش نمونه‌گیری، روش نمونه‌گیری مطبق بوده است. بر اساس فرمول کوکران، نمونه تحقیق شامل ۴۹۱ نفر از مردم آسیب‌دیده ساکن در نقاط شهری و روستایی شهرستان‌های اهر، هریس و ورزقان است. در این فرمول، تعداد جامعه آماری، بر اساس سرشماری سال ۱۳۸۵، برابر با ۲۶۳۶۳۹ نفر است. این نمونه با درجه اطمینان ۹۵ درصد و میزان اشتباه مجاز (دقت احتمالی مطلوب) ۰/۰۵ محاسبه شده است.

یافته‌ها

یافته‌های این پژوهش در دو بخش توصیفی و تحلیلی ارائه شده‌است. در یافته‌های توصیفی،

مشخصات دموگرافیک (جدول ۱)، خطرات آسیب‌دیدگان، تأمین مایحتاج اولیه آنها، وضعیت بهداشتی افراد آسیب‌دیده، نحوه توزیع اقلام امدادی، خدمات پزشکی و کمک‌های اولیه و میزان رضایت آنان از عملکرد امدادگران جمعیت به شرح زیر می‌باشد:

- براساس داده‌های به دست آمده، ۶۱/۹ درصد افراد، تأمین آذوقه برای آسیب‌دیدگان را در حد بسیار مناسب و مناسب ارزیابی کرده‌اند. ۲۴/۲ درصد نیز این مورد را در حد نامناسب و بسیار نامناسب ارزیابی کرده‌اند.

- از نظر ۵۷/۴ درصد پاسخگویان تأمین وسایل گرمازا برای آسیب‌دیدگان در حد مناسب و بسیار مناسب است.

- ۳۲/۶ درصد پاسخ‌دهندگان نیز این موضوع را در حد نامناسب و بسیار مناسب می‌دانند.

- درخصوص تأمین پتو برای آسیب‌دیدگان ارزیابی ۶۸/۴ درصد پاسخ‌دهندگان در حد مناسب و بسیار مناسب و نظر ۲۰/۵ درصد آنان در حد نامناسب و بسیار نامناسب است.

- در زمینه تأمین مواد شوینده، ۷۰/۵ درصد افراد نمونه مورد بررسی گزینه‌های بسیار مناسب و مناسب را انتخاب کرده‌اند و ۲۰/۱ درصد گزینه‌های نامناسب و بسیار نامناسب را برگزیده‌اند.

- نتایج نشان می‌دهد ۶۱/۷ درصد پاسخگویان تأمین لباس‌های مختلف برای آسیب‌دیدگان را در حد نامناسب و بسیار نامناسب دانسته‌اند و فقط ۳۰/۸ درصد آنان این مورد را در حد مناسب و بسیار مناسب ارزیابی کرده‌اند.

- اطلاعات به دست آمده بیانگر این است که ۸۰/۲ درصد افراد مورد مطالعه نحوه توزیع چادرهای امدادی را بسیار مناسب و مناسب ارزیابی کرده‌اند. این درحالیست که فقط ۱۳/۶ درصد پاسخ‌دهندگان نحوه توزیع چادرهای امدادی را نامناسب و بسیار نامناسب ارزیابی کرده‌اند.

- ۶۸/۱۵ درصد پاسخگویان درباره نحوه اسکان آسیب‌دیدگان در داخل چادرهای امدادی نظر مناسب و بسیار مناسب داشتند. از نظر ۲۴/۳ درصد افراد پاسخ‌دهنده نیز این نحوه اسکان نامناسب و بسیار نامناسب بوده است.

- نتایج بررسی نظر شرکت‌کنندگان درخصوص نحوه جمع‌آوری زباله نشان می‌دهد ۶۷/۴ درصد آنان نحوه جمع‌آوری زباله را بسیار مناسب و مناسب ارزیابی کرده‌اند. ۲۴/۹ درصد افراد این مطالعه نیز گزینه نامناسب و بسیار نامناسب را انتخاب کرده‌اند.

- یافته‌ها حاکی از آن است که ارزیابی ۵۵/۸ درصد نمونه تحقیق درباره وضعیت بهداشتی توالت‌های احداث شده نامناسب و بسیار نامناسب و ارزیابی ۳۳/۸ درصد این افراد در حد بسیار مناسب و مناسب بوده‌است.

- اطلاعات به دست آمده گویای این است که ارزیابی ۶۶/۶ درصد نمونه تحقیق درباره وضعیت بهداشتی حمام‌های احداث شده نامناسب و بسیار نامناسب و ارزیابی ۲۴/۸ درصد این افراد در حد بسیار مناسب و مناسب بوده‌است.

- بر اساس نتایج، ۴۴/۸ درصد افراد شرکت‌کننده در این مطالعه نحوه دفع فاضلاب در منطقه آسیب‌دیده

را به صورت رو باز و ۵۵/۲ درصد آن را به صورت چاه جذبی بیان کرده‌اند.

- از نظر ۹۲/۳ درصد پاسخ‌دهندگان نحوه توزیع آب آشامیدنی در منطقه آسیب‌دیده بسیار مناسب و مناسب بوده است و فقط ۴/۴ درصد پاسخ‌دهندگان توزیع آب آشامیدنی را نامناسب و بسیار نامناسب بیان کرده‌اند.

- براساس داده‌های به دست آمده ۶۵/۲ درصد پاسخ‌گویان، درباره نحوه توزیع مواد غذایی بین آسیب‌دیدگان نظر بسیار مناسب و مناسب داشتند. از نظر ۲۰/۴ درصد افراد پاسخ‌دهنده نیز این نحوه توزیع نامناسب و بسیار نامناسب بوده است.

- ۵۳/۴ درصد افراد نحوه توزیع مایحتاج اولیه زیستی بین آسیب‌دیدگان را در حد بسیار مناسب و مناسب ارزیابی کرده‌اند. ۳۰/۳ درصد نیز این مورد را در حد نامناسب و بسیار نامناسب ارزیابی کرده‌اند.

- یافته‌ها نشان می‌دهد از نظر ۷۲/۹ درصد پاسخ‌گویان، نحوه توزیع مایحتاج اولیه بهداشتی بین آسیب‌دیدگان در حد مناسب و بسیار مناسب است. ۱۸/۹ درصد پاسخ‌دهندگان نیز این موضوع را در حد نامناسب و بسیار مناسب می‌دانند.

- در خصوص نحوه دسترسی به آب آشامیدنی سالم ارزیابی ۸۱/۹ درصد پاسخ‌دهندگان در حد مناسب و بسیار مناسب و نظر ۸ درصد آنان در حد نامناسب و بسیار نامناسب است.

- براساس یافته‌ها ۶۸/۶ درصد از افراد مورد بررسی، نحوه دفع حشرات موذی و جوندگان را بسیار مناسب و مناسب ارزیابی کرده‌اند و ۲۶/۷ درصد نامناسب و بسیار نامناسب ارزیابی کرده‌اند. ۶۱/۷

درصد پاسخ‌گویان کیفیت مواد غذایی توزیع‌شده را در حد مناسب و بسیار مناسب دانسته‌اند و ۲۰/۲ درصد آنان این مورد را در حد نامناسب و بسیار نامناسب ارزیابی کرده‌اند.

- اطلاعات به دست آمده بیانگر این است که ۷۴/۹ درصد افراد مورد مطالعه اقدامات درمانی فوری در صحنه حادثه توسط امدادگران را بسیار مناسب و مناسب ارزیابی کرده‌اند. این در حالی است که فقط ۱۲/۴ درصد پاسخ‌دهندگان این اقدامات را نامناسب و بسیار نامناسب ارزیابی کرده‌اند.

- براساس داده‌ها، ۷۷/۲ درصد پاسخ‌گویان، درباره سرعت انتقال مصدومان و مجروحان از صحنه حادثه به مراکز درمانی نظر بسیار مناسب و مناسب داشتند. از نظر ۲۴/۳ درصد افراد پاسخ‌دهنده نیز این مورد نامناسب و بسیار نامناسب بود.

- بررسی نظر شرکت‌کنندگان نشان می‌دهد ۷۶ درصد آنان نحوه ارائه خدمات پزشکی به افراد اسکان یافته در چادرها را بسیار مناسب و مناسب ارزیابی کرده‌اند. ۱۳/۳ درصد افراد این مطالعه نیز در این خصوص گزینه نامناسب و بسیار نامناسب را انتخاب کرده‌اند.

- در پاسخ به این سؤال که آیا در زمان وقوع زلزله، شما یا فردی از نزدیکانتان به اقدامات امداد و نجات نیاز داشته است. ۲۸/۹ درصد پاسخ‌گویان اظهار داشته‌اند که خود یا نزدیکان آنها به اقدامات امداد و نجات نیاز داشته و ۷۱/۱ درصد نیازی به اقدامات امداد و نجات نداشته‌اند.

- براساس اطلاعات به دست‌آمده درباره زمان حضور امدادگران برای ارائه خدمات امداد و نجات،

جدول ۱: ویژگی‌هایی جمعیتی نمونه‌های تحقیق

برحسب درصد

جنس	فراوانی	درصد
زن	۷۹	۱۶/۱
مرد	۴۱۲	۸۳/۹
وضع سواد	فراوانی	درصد
باسواد	۳۷۰	۷۵/۴
بی سواد	۱۲۱	۲۴/۶
وضع فعالیت	فراوانی	درصد
شاغل	۳۷۳	۷۶/۰
غیرشاغل	۱۱۸	۲۴/۰
وضع سکونت	فراوانی	درصد
شهر	۱۰۲	۲۰/۸
روستا	۳۸۹	۷۹/۲

در ادامه، یافته‌های تحلیلی این تحقیق در ۵ محور کلی مورد بررسی قرار گرفت که برای سنجش محورهای مورد بررسی، نیاز به شاخص‌سازی بوده است. این محورها عبارتند از تأمین مایحتاج اولیه، توزیع اقلام، نحوه ارائه خدمات بهداشتی و کمک‌های اولیه و نیز رضایت کلی از عملکرد امدادگران. پس از تأیید شاخص‌ها تعداد ۱۰ فرضیه مورد آزمون قرار گرفته‌اند که در ذیل نتایج آزمون‌ها آورده شده است.

فرضیه شماره ۱: به نظر می‌رسد بین نگرش مردم نسبت به تأمین مایحتاج و اقلام مورد نیاز با جنسیت رابطه معنادار وجود دارد. ۴۴/۵ درصد از مردان و ۳۶/۷ درصد از زنان گزینه بسیار مناسب و مناسب را انتخاب کرده‌اند. ۲۹/۱ درصد از مردان و ۳۴/۲

۱۹/۵ درصد اظهار داشته‌اند کمتر از یک ساعت از زمان وقوع حادثه، امدادگران در محل وقوع زلزله حاضر شده‌اند. ۴۴/۶ درصد پاسخگویان بیان داشته‌اند امدادگران بین ۱ تا ۶ ساعت پس از زمان وقوع حادثه، در محل حاضر شده‌اند و ۳۵/۸ درصد اظهار داشته‌اند با گذشت بیش از ۶ ساعت، امدادگران در محل حائثه حضور یافته‌اند و به اقدامات امدادی مشغول شده‌اند.

- براساس یافته‌های بدست‌آمده درخصوص انجام عملیات امدادی و میزان مشارکت نیروهای غیرامدادی، ۵۴/۸ درصد پاسخگویان اظهار داشته‌اند که عملیات امدادی به وسیله امدادگران و با مشارکت مردم انجام شده است. که این مهم، مؤید نقش و تأثیر مشارکت‌های مردمی در امر امداد و نجات است.

- یافته‌ها حاکی از آن است که ارزیابی ۸۸/۶ درصد نمونه تحقیق درباره رفتار امدادگران با مردم بسیار مناسب و مناسب بوده است و فقط ۵/۳ درصد از پاسخگویان اظهار داشته‌اند رفتار امدادگران با مردم نامناسب بوده است.

- طبق نتایج میزان رضایت ۷۷ درصد پاسخ‌دهندگان از فعالیت‌های امدادگران خیلی زیاد و زیاد بوده است و فقط ارزیابی ۸ درصد از پاسخ‌دهندگان از فعالیت‌های امدادگران رضایت نداشته‌اند.

درصد از زنان گزینه متوسط و ۲۶/۵ درصد مردان و ۲۹/۱ درصد زنان گزینه نامناسب و بسیار نامناسب را انتخاب کرده‌اند. درصدهای به دست آمده نشان می‌دهد که در زمینه وضعیت تأمین مایحتاج اولیه و اقلام مورد نیاز آسیب‌دیدگان مردان نسبت به زنان نظر مساعدتری داشته‌اند. در بررسی رابطه بین جنسیت و تأمین مایحتاج اولیه با توجه به مقدار تی (۰/۸۶۴) و سطح معنی‌داری ۰/۳۸۸ می‌توان نتیجه گرفت بین زنان و مردان نمونه تحقیق در مورد تأمین مایحتاج اولیه اشتراک نظر وجود دارد و هر دو جنسیت رضایت بالایی نسبت به وضعیت بهداشتی داشته‌اند.

فرضیه شماره ۲: به نظر می‌رسد بین نگرش مردم نسبت به وضعیت خدمات و شرایط بهداشتی با جنسیت رابطه معنادار وجود دارد. نتایج حاکی از آن است که ۳۶/۴ درصد مردان و ۲۶/۶ درصد زنان این وضعیت را در حد بسیار مناسب و مناسب ارزیابی کرده‌اند. ۳۳/۳ درصد مردان و ۳۱/۶ درصد زنان در حد متوسط و ۳۰/۴ درصد مردان و ۴۱/۸ درصد زنان این وضعیت در حد نامناسب و بسیار نامناسب ارزیابی کرده‌اند. با نگاهی به اطلاعات به دست آمده مشخص می‌شود مردان نسبت به زنان نظر مساعدتری در خصوص وضعیت خدمات بهداشتی داشته‌اند. نتایج آزمون تی با مقدار ۰/۸۶۴ در سطح معنی‌داری ۰/۳۸۸ بیانگر این است که تفاوت معناداری بین نگرش زنان و مردان در زمینه وضعیت بهداشتی وجود ندارد. به عبارتی زنان و مردان پاسخ‌دهنده در مورد وضعیت خدمات بهداشتی

نگرش یکسانی دارند و هر دو جنسیت رضایت بالایی نسبت به وضعیت بهداشتی داشته‌اند.

فرضیه شماره ۳: به نظر می‌رسد بین نگرش مردم نسبت به توزیع مایحتاج و اقلام مورد نیاز با جنسیت رابطه معنادار وجود دارد. بر اساس اطلاعات به دست آمده در خصوص تقاطع شاخص توزیع اقلام مورد نیاز و جنسیت در افراد آسیب‌دیده مشخص شد ۷۰/۴ درصد مردان و ۶۵/۸ درصد زنان این نحوه توزیع را در سطح بسیار مناسب و مناسب دانسته‌اند. ۱۷/۲ درصد از پاسخگویان مرد و ۲۲/۸ درصد پاسخگویان زن این نحوه توزیع را در حد متوسط و ۱۲/۴ درصد مردان و ۱۱/۴ درصد زنان آن را در سطح نامناسب و بسیار نامناسب عنوان کرده‌اند. در مجموع می‌توان گفت با تفاوت اندکی مردان نسبت به زنان نظر بهتری در خصوص نحوه توزیع اقلام داشته‌اند. عدد به دست آمده از آزمون تی (۰/۴۰۰) در سطح معناداری ۰/۳۸۹ گویای این است که بین نظر مردان و زنان درباره وضعیت توزیع اقلام مورد نیاز آسیب‌دیدگان تفاوت معناداری وجود ندارد و هر دو جنسیت در مورد توزیع اقلام مورد نیاز اظهار داشته‌اند که توزیع اقلام مورد نیازشان به خوبی انجام گرفته است.

فرضیه شماره ۴: به نظر می‌رسد بین نگرش مردم در خصوص وضعیت ارائه خدمات درمانی و پزشکی با جنسیت رابطه معنادار وجود دارد. از نظر ۷۱/۱ درصد مردان و ۷۰/۹ درصد زنان این نحوه ارائه خدمات در حد بسیار مناسب و مناسب بوده است. ۲۱/۱ درصد مردان و ۱۷/۷ درصد زنان این نحوه ارائه خدمات درمانی را در حد متوسط ابراز کرده‌اند. این در حالی

است که فقط ۷/۸ درصد مردان و ۱۱/۴ درصد زنان این وضعیت را در حد نامناسب و بسیار نامناسب دانسته‌اند. بر اساس داده‌های فوق با تفاوت بسیار اندک، مردان نسبت به زنان نظر بهتری در این زمینه داشته‌اند. نتایج آزمون تی (۰/۳۵۸) در سطح معناداری ۰/۷۲۰ و تفاوت معناداری ۰/۷۲۰ نشان می‌دهد بین نگرش زنان و مردان در زمینه ارائه خدمات درمانی و پزشکی تفاوتی وجود ندارد.

فرضیه شماره ۵: به نظر می‌رسد بین میزان رضایت از عملکرد امدادگران با جنسیت رابطه معنادار وجود دارد. ۷۷/۴ درصد مردان و ۷۴/۷ درصد زنان به میزان بسیار زیاد و زیاد از عملکرد امدادگران رضایت داشته‌اند. ۱۴/۱ درصد مردان و ۲۰/۳ درصد زنان در حد متوسط و ۸/۸ درصد مردان و ۵/۱ درصد زنان در حد کم و خیلی کم از عملکرد آنان رضایت داشته‌اند. اطلاعات به دست آمده حاکی از آن است که رضایت از عملکرد امدادگران در هر دو جنسیت در حد بسیار زیاد و زیاد است و تفاوت چندانی در این زمینه بین مردان و زنان وجود ندارد. نتایج آزمون تی ۰/۳۸۳ در سطح معناداری ۰/۷۳۲ و درجه آزادی ۴۸۹ نشان داد بین نگرش زنان و مردان نمونه تحقیق در مورد عملکرد امدادگران تفاوتی وجود ندارد و زنان و مردان پاسخگو نگرش یکسانی به عملکرد امدادگران دارند. به عبارتی غالب پاسخگویان اعم از زن و مرد از عملکرد امدادگران در مجموع رضایت داشته‌اند.

فرضیه شماره ۶: بین نگرش افراد شهری و افراد روستایی در خصوص تأمین مایحتاج اولیه و اقلام مورد نیاز آسیب‌دیدگان رابطه معنادار وجود دارد.

۴۸/۳ درصد افراد ساکن روستا و ۲۳/۶ درصد افراد ساکن شهر این مورد را در حد بسیار مناسب و مناسب ارزیابی کرده‌اند. ۲۶/۲ درصد افراد روستانشین و ۴۴/۱ درصد افراد شهر نشین آن را در حد متوسط و ۲۵/۴ درصد افراد روستایی و ۳۲/۳ درصد افراد شهری تأمین مایحتاج اولیه و اقلام را در حد نامناسب و بسیار نامناسب عنوان کرده‌اند. داده‌ها گویای این است که افراد روستانشین در مقایسه با افراد ساکن شهر، ارزیابی مثبت‌تری از وضعیت تأمین مایحتاج اولیه آسیب‌دیدگان داشته‌اند. نتایج آزمون تی (۴/۴۱۵) در سطح معناداری ۰/۰۰۰ و درجه آزادی ۴۸۹ نشان داد افراد روستانشین و شهرنشین نظر متفاوتی در مورد تأمین مایحتاج اولیه دارند و از نظر آسیب‌دیدگان ساکن در نقاط شهری، وضعیت تأمین مایحتاج اولیه مناسب‌تر بوده است. این نتیجه می‌تواند گویای این امر باشد که افراد ساکن در نقاط شهری به دلیل نزدیکی و مجاورت به پایگاه‌های امدادی و دسترسی آسان‌تر جمعیت هلال‌احمر برای توزیع اقلام امدادی رضایت بیشتری نسبت به افراد ساکن در نقاط روستایی دارند.

فرضیه شماره ۷: بین نگرش افراد شهری و افراد روستایی در زمینه وضعیت بهداشتی آسیب‌دیدگان رابطه معنادار وجود دارد. داده‌ها گویای این است که ۴۰/۶ درصد افراد ساکن روستا و ۱۲/۸ درصد افراد ساکن شهر این نحوه توزیع را در حد بسیار مناسب و مناسب می‌دانند. ۲۹/۸ درصد افراد ساکن در نقاط روستایی و ۴۵/۱ درصد افراد ساکن در مناطق شهری نحوه ارائه خدمات بهداشتی را در سطح متوسط و ۲۹/۶ درصد افراد روستانشین و ۴۲/۱

درصد افراد شهرنشین ارائه خدمات بهداشتی را در سطح نامناسب و بسیار نامناسب ارزیابی کرده‌اند. در کل می‌توان گفت افراد ساکن مناطق روستایی نسبت به افراد ساکن در مناطق شهری ارزیابی مساعدتری نسبت به ارائه خدمات بهداشتی داشته‌اند. نتایج آزمون تی (۴/۴۱۵) در سطح معناداری ۰/۰۰۰ نشان دهنده آن است که بین نگرش افراد شهری و روستایی در زمینه وضعیت بهداشتی منطقه تفاوت معناداری وجود دارد و افراد ساکن در نقاط شهری نگرش مساعدتری نسبت به مردم حادثه‌دیده نقاط روستایی در این خصوص داشته‌اند.

فرضیه شماره ۸: بین نگرش شهرنشینان و روستائیان در زمینه توزیع مایحتاج اولیه و اقلام مورد نیاز آسیب‌دیدگان رابطه معنادار وجود دارد. ۷۸/۴ درصد افراد مناطق روستایی و ۳۶/۳ درصد افراد مناطق شهری بیان کرده‌اند که این نحوه ارائه خدمات در حد بسیار مناسب و مناسب بوده است. ۱۴/۹ درصد روستائیان و ۳۰/۴ درصد شهرنشینان آن را در حد متوسط دانسته‌اند، درحالی‌که از نظر ۶/۷ درصد ساکنان مناطق روستایی و ۱۰/۸ درصد ساکنان شهر این وضعیت در حد نامناسب و بسیار نامناسب بوده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که از نظر روستائیان وضعیت توزیع اقلام در شرایط مناسب‌تری بوده است. براساس نتایج آزمون تی (۹/۸۰۳) در سطح معناداری ۰/۰۰۰ و درجه آزادی ۴ مشاهده می‌شود تفاوت معناداری بین نظر افراد ساکن در مناطق روستایی و ساکنان مناطق شهری در مورد توزیع اقلام مورد نیاز توسط امدادگران وجود دارد. به بیان دیگر نگرش افراد آسیب‌دیده در نقاط

شهری نسبت به توزیع اقلام نگرش مساعدتری نسبت به افراد ساکن در نقاط شهری داشته‌اند.

فرضیه شماره ۹: بین نگرش ساکنان مناطق شهری و ساکنان مناطق روستایی در خصوص وضعیت ارائه خدمات درمانی و کمک‌های اولیه به آسیب‌دیدگان رابطه معنادار وجود دارد. از دید ۷۴/۵ درصد افراد روستائیان و ۵۷/۹ درصد افراد شهرنشین این وضعیت بسیار مناسب و مناسب بوده است. ۱۸/۵ درصد افراد ساکن روستا و ۲۸/۴ درصد افراد ساکن شهر این موضوع را حد متوسط ارزیابی کرده‌اند و از نظر ۶/۹ درصد افراد روستایی و ۱۳/۷ درصد افراد شهری این شرایط در سطح نامناسب و بسیار نامناسب بوده است. تجزیه و تحلیل نتایج آزمون تی (۳/۶۶۷) در سطح معناداری ۰/۰۰۰ نشان دهنده آن است که بین نظر ساکنان مناطق روستایی و ساکنان مناطق شهری تفاوت معناداری در مورد ارائه خدمات بهداشتی و درمانی توسط جمعیت هلال‌احمر وجود دارد. به عبارتی افراد آسیب‌دیده ساکن در نقاط شهری نسبت به افراد ساکن در مناطق روستایی آسیب‌دیده در مورد ارائه خدمات بهداشتی و درمانی نگرش مساعدتری داشته و رضایت بیشتری نسبت به روستائیان آسیب‌دیده داشته‌اند.

فرضیه شماره ۱۰: بین میزان رضایت افراد شهری و افراد روستایی در خصوص عملکرد امدادگران رابطه معنادار وجود دارد. ۸۱/۲ درصد افراد ساکن روستا و ۶۰/۸ درصد افراد ساکن شهر از عملکرد امدادگران در حد بسیار زیاد و زیاد رضایت داشته‌اند. ۱۲/۶ درصد افراد روستا و ۲۴/۵ درصد افراد شهری

رضایتی در حد متوسط و ۶/۱ درصد افراد مناطق شهری و ۱۴/۷ درصد مناطق روستایی رضایتی در سطح کم و بسیار کم داشته‌اند که نشان می‌دهد افراد روستانشین نسبت به افراد شهرنشین رضایت بیشتری از عملکرد امدادگران داشته‌اند. نتایج آزمون تی (۳/۴۰۱) در سطح معنی داری ۰/۰۰۱ و درجه آزادی ۴۸۹ نشان می‌دهد تفاوت معناداری بین نگرش افراد شهری و روستایی در مورد عملکرد امدادگران در صحنه حادثه وجود دارد و با توجه به مقادیر میانگین‌ها می‌توان گفت افراد ساکن در مناطق شهری رضایت بیشتری از عملکرد امدادگران نسبت به ساکنین مناطق روستایی داشته‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های توصیفی فوق می‌توان استنباط کرد که عملکرد امدادگران در حوزه‌های توزیع اقلام مورد نیاز و نیز خدمات درمانی و کمک‌های اولیه در سطح خوبی ارزیابی شده است. تعداد قابل توجهی از آسیب‌دیدگان از عملکرد امدادگران رضایت داشته‌اند. تقریباً نیمی از مردم در مورد تأمین مایحتاج اولیه راضی بوده‌اند. اما باید توجه داشت که تقریباً نیمی دیگر رضایت کافی در مورد تأمین مایحتاج اولیه نداشته‌اند. با توجه به اینکه این واقعه در فصل نسبتاً سردی اتفاق افتاده و این منطقه به لحاظ مختصات جغرافیایی در منطقه‌ای سردسیر واقع شده است، نارضایتی مردم مشهود بود. به نظر می‌رسد دلیل عدم رضایت کامل مردم، بیشتر به دلیل اتفاق این حادثه در فصل سرما و سردسیر بودن منطقه بوده است. علاوه بر آن، تعداد قابل توجهی از مردم آسیب‌دیده از عملکرد امدادگران در احداث

توالت‌های صحرائی و حمام‌های بهداشتی رضایت نداشته‌اند که این مهم نیاز به توجه بیشتر مدیران بحران دارد.

در این بررسی تعداد ۱۰ فرضیه مورد آزمون قرار گرفت. ۵ فرضیه اول که رابطه بین جنسیت و ۵ محور مذکور را مورد آزمون قرار داد، تأیید نشدند. تأیید نشدن ۵ فرضیه اول بدین معنی است که رضایت و یا عدم رضایت مردم آسیب‌دیده در مورد عملکرد آسیب‌دیدگان مشابه بوده است و تفاوتی بین نگرش مردان و زنان مورد بررسی در مورد عملیات امدادگران وجود ندارد. به عنوان مثال به همان نسبت که مردان از عملکرد امدادگران رضایت داشته‌اند، به همان نسبت نیز زنان اظهار رضایت کرده‌اند.

اما در ۵ فرضیه بعد که رابطه بین وضع سکونتگاه و ۵ محور (تأمین مایحتاج اولیه، وضعیت بهداشتی، توزیع اقلام مورد نیاز، خدمات درمانی و کمک‌های اولیه، رضایت از عملکرد امدادگران) مورد بررسی قرار گرفته است، نتایج آزمون‌ها مورد تأیید قرار گرفته است. به عبارتی نظر مردم آسیب‌دیده ساکن در مناطق شهری و مردم ساکن در مناطق روستایی در مورد محورهای فوق مشابه نبوده است. نتایج بررسی‌ها نشان داد در هر ۵ محور مورد بررسی، رضایت مردم آسیب‌دیده مناطق شهری از مردم آسیب‌دیده مناطق روستایی بیشتر بوده است.

با توجه به نتایج تحقیق به نظر می‌رسد در مجموع عملکرد جمعیت هلال‌احمر با توجه به حجم و گستره وسیع این حادثه، به خصوص در مورد توزیع اقلام مورد نیاز مردم و نیز خدمات بهداشتی و

درمانی بسیار خوب بوده است. باتوجه به نتایج تحقیق که نشان‌داد رضایت مردم در محور وضعیت بهداشتی تقریباً متوسط بوده است، پیشنهاد می‌شود برنامه‌ریزی جامع‌تری در حوزه خدمات بهداشتی از سوی جمعیت هلال‌احمر صورت گیرد. از سوی دیگر با توجه به اینکه تقریباً یک سوم شهروندان ایرانی، در مناطق روستایی ساکن هستند، بنابراین بایستی برای این تعداد قابل توجه از مردم که در این مناطق ساکن هستند، برنامه‌ریزی و پیش‌بینی‌های لازم در صورت وقوع حادثه صورت گیرد.

References

1. Anbari, M. Nourbala A and Mohammed K. *Assessment of rescue operations Management in Bam*. Payesh Journal, 2006, No. 1: 44-37
2. Abjam, Z and et al, *Studying the plan of public education of Moharram in 2007 at Islamic Republic Red Crescent Society of Iran*, 2007
3. Manafzadeh Oskouee, M, Available in: <http://retllo.blogfa.com>
4. Ovesi N, MA thesis, *Assessment the role of performance of rescue & relief bases in the Urban Environment: A case study in the Rescue & Relief Tehran*, 2009